

**ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ**  
**о правилах заказа и оплаты билетов на услуги музея-заповедника «Кижи»**  
**на официальном сайте музея**

1. ТЕРМИНЫ:

- 1.1. Соглашение — настоящее пользовательское соглашение.
- 1.2. Стороны — совместное упоминание Музея и Клиента.
- 1.3. Музей — Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный историко–архитектурный и этнографический музей–заповедник «Кижи».
- 1.4. Заказ — определяемый Клиентом объем Мероприятий для оформления Билета.
- 1.5. Клиент (Пользователь) — физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста (14-летнего возраста при использовании «Пушкинской карты»), использующее Банковскую карту на основании договора с банком–эмитентом, прошедшее регистрацию на Сайте и использующее Сайт для получения информации, Заказа и Покупки Билетов.
- 1.6. Билет — документ, выполненный на бумажном и электронном носителе, подтверждающий факт осуществления Пользователем оплаты Заказа на Сайте. Билет предоставляет право на посещение Мероприятий Музея.
- 1.7. Банковская карта — инструмент для совершения ее держателем операций с денежными средствами, находящимися у банка, выпустившего карту, в соответствии с законодательством Российской Федерации и договором с банком–эмитентом.
- 1.8. Сайт — WEB–сайт Музея, размещенный по адресу в сети интернет: <http://kizhi.karelia.ru/> ([booking.kizhi.karelia.ru](http://booking.kizhi.karelia.ru/)) и предназначенный для размещения информации о Музее и Заказа Билетов.
- 1.9. Касса Музея — касса по оформлению и продаже билетов Музея.
- 1.10. Платеж — перевод денежных средств в размере стоимости Заказа на счет Музея с помощью Банковской карты.
- 1.11. Подтверждение Заказа — подтверждение со стороны Системы факта списания денежных средств с Банковской карты Клиента и выдача (электронного) кассового чека.
- 1.12. Покупка — оплата Заказа, подтверждаемая Билетом.
- 1.13. Мероприятие — экскурсия, а также любое иное событие, посещение которого возможно только при предъявлении Билета.
- 1.14. Возврат — оформленный в соответствии с условиями Соглашения возврат Платежа на Банковскую карту Клиента.
- 1.15. Система (платежная система) — совокупность финансовых институтов, объединенных между собой на договорной основе, а также включающая в себя программные, аппаратные и технические средства, обеспечивающего информационное и технологическое взаимодействие, необходимое для осуществления расчетов между Музеем и Клиентом в режиме защищенного соединения в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

1.16. Правила платежных систем — свод правил и норм, регулирующих деятельность Систем (платежных систем).

## 2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ:

2.1. Соглашение регулирует действия Клиента при получении информации и осуществлении Заказа при приобретении Билетов с использованием Сайта.

2.2. Соглашение является юридически обязывающим договором между Клиентом и Музеем, регламентирует порядок использования Клиентом Сайта при Заказе Билетов и является в соответствии со ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации договором присоединения. Музей оставляет за собой право воспользоваться всеми преимуществами, которые предусмотрены для него применимыми в таком случае положениями гражданского законодательства Российской Федерации.

2.3. Слова и выражения, выделенные заглавными буквами по тексту Соглашения, если не определены непосредственно по тексту таковых, имеют значения, предусмотренные для них в разделе 1 Соглашения.

## 3. ДЕЙСТВИЕ СОГЛАШЕНИЯ:

3.1. Соглашение вступает в силу с момента размещения Клиентом своего адреса электронной почты в регистрационной форме при Заказе Билета. Музей имеет право вносить изменения в Соглашение путем опубликования новой редакции соглашения на Сайте без дополнительного уведомления Клиента, а Клиент настоящим принимает и соглашается с тем, что при каждом Заказе Клиент обязан ознакомиться с текстом Соглашения в действующей редакции. Текст Соглашения постоянно размещен на Сайте Музея по адресу: <https://kizhi.karelia.ru/>

3.2. Согласие Клиента с условиями Соглашения выражается в форме проставления отметки в соответствующем поле регистрационной формы при Заказе Билета.

3.3. Клиент вправе отказаться от принятия изменений и дополнений к Соглашению, вносимых Музеем, что означает отказ Клиента от использования услуг Сайта по Заказу Билета.

## 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА:

4.1. Клиент обязан полностью соблюдать условия Соглашения.

4.2. Клиент имеет право осуществлять Заказ на Сайте в соответствии с условиями Соглашения.

4.3. Клиент не имеет права воспроизводить, повторять, копировать, перепродавать, размещать на других сайтах, использовать в коммерческих или рекламных целях информацию с Сайта, в том числе информацию о предложенных на Сайте Билетах и ценах на Мероприятия, указанных на Сайте.

4.4. Клиент осуществляет вход на территорию Музея на основании Билета, распечатанного на принтере или при предъявлении Билета на экране мобильного устройства/приложения (при предъявлении льготного Билета Клиент также предоставляет документы, подтверждающие право на соответствующую льготу).

## 5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ МУЗЕЯ:

5.1. Музей предоставляет Клиенту возможность осуществлять Заказ Билетов через Сайт Музея в соответствии с условиями Соглашения.

5.2. Музей обязан указать на Сайте цену Мероприятий, которые доступны для Заказа.

5.3. Музей имеет право в одностороннем порядке изменить цену и наполнение Мероприятий, предлагаемых на Сайте.

## 6. ПРАВИЛА ПОКУПКИ БИЛЕТОВ:

6.1. Валютой списания денежных средств с Банковской карты Клиента в соответствии с законодательством Российской Федерации является российский рубль.

6.2. Порядок совершения Покупки при оплате Банковской картой:

6.2.1. После выбора интересующих Мероприятий Клиент приступает к оформлению Заказа посредством нажатия кнопки «Купить» и поэтапно проходит все ступени формирования Заказа.

6.2.2. В любой момент до окончательного подтверждения Заказа и совершения Платежа Клиент вправе отказаться от неоплаченного Заказа.

6.2.3. При оформлении Заказа для проведения Платежа Клиент перенаправляется на сайт Системы (платежной системы), где проверяются данные Банковской карты Клиента. При успешном проведении Платежа со счёта Банковской карты снимается сумма в размере стоимости Заказа.

6.2.4. В случае если оплата Заказа не была завершена и/или завершена неуспешно, Клиент вправе оформить новый Заказ и произвести его оплату.

6.2.5. При получении Музеем информации от Системы (платежной системы) об успешном Платеже, Клиент получает на адрес электронной почты, указанный в процессе оформления Заказа, ссылку на Билет.

6.3. Клиент предъявляет Билет и, при необходимости, документы, подтверждающие право на получение льготы, контролёру при входе в транспортное средство и (или) при входе на территорию Музея в день посещения Музея.

6.4. В случае неочевидного определения возраста лиц, подпадающих под определенные категории посетителей, контролёр может проверить документ, подтверждающий возраст.

## 7. БЕЗОПАСНОСТЬ ПЛАТЕЖЕЙ:

7.1. Клиенту рекомендуется совершать Платежи при помощи собственной Банковской карты.

7.2. Безопасность платежей обеспечивается с помощью Банка-эквайера, функционирующего на основе современных протоколов и технологий, разработанных платежными системами, действующими на территории Российской Федерации в соответствии с законодательством Российской Федерации. Обработка полученных конфиденциальных данных держателя карты производится в процессинговом центре Банка-эквайера. Безопасность передаваемой информации обеспечивается с помощью современных протоколов обеспечения безопасности в сети Интернет.

## 8. АННУЛИРОВАНИЕ ЗАКАЗА:

8.1. Музей вправе аннулировать Заказ Клиента в случае технического сбоя программно–аппаратного комплекса при осуществлении Заказа. Стоимость Заказа при этом возвращается на Банковскую карту, при помощи которой был совершен соответствующий Платеж.

8.2. Музей вправе аннулировать Заказ Клиента в случае неоплаты Заказа в течение 30 минут с момента перехода на страницу оплаты Заказа.

## 9. ПРАВИЛА ВОЗВРАТА ПЛАТЕЖА:

9.1. Возврат Платежа производится:

9.1.1. В случае невозможности посещения Мероприятия вследствие болезни Клиента, подтвержденной документами лечебного учреждения, либо в связи со смертью лица, являвшегося членом семьи Клиента или его близким родственником\* в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Клиенту по его личному заявлению возвращается полная стоимость Билета в течение 10 (десяти) рабочих со дня подачи такого заявления.

*\* под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные), под близкими родственниками – дедушки, бабушки и внуки, родные братья и сестры.*

9.1.2. В случае отмены, замены либо переноса Мероприятия Клиенту по его личному заявлению возвращается полная стоимость Заказа.

9.1.3. В случае невозможности посещения Мероприятия вследствие отмены предусмотренного расписанием отправления судна, поломки судна, изменения маршрута движения судна, а также в случае задержки отправления судна, влекущей значительные негативные последствия для Клиента, Клиенту возвращается полная стоимость Заказа по его личному заявлению.

9.1.4. В случае отказа Клиента от посещения Мероприятия по причинам, не предусмотренным пунктом 1 части 1 раздела 9 Соглашения, не позднее чем за 3 (три) календарных дня до дня проведения Мероприятия, Клиент имеет право на возврат полной стоимости Заказа по его личному заявлению.

9.2. В случае отказа Клиента от посещения Мероприятия по причинам, не предусмотренным пунктом 1 части 1 раздела 9 Соглашения, менее чем за 3 (три) календарных дня до дня проведения Мероприятия Платеж не возвращается.

9.3. Билеты, реализованные в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения (в том числе льготы, скидки), по решению Музея могут не приниматься к возврату.

9.4. Музей при возврате Билетов на проводимое Мероприятие вправе предложить Клиенту посетить это Мероприятие в другое время или посетить другое Мероприятие либо вернуть Платеж.

9.5. Возврат Платежа за оплаченные Заказы проводится только за Заказы, оформленные на Сайте Музея при помощи Банковской Карты.

9.6. Возврат Платежа возможен только тому лицу, которое производило Платеж на основании его личного заявления с указанием всех необходимых данных. Заявление предоставляется в распечатанном виде по адресу: г. Петрозаводск, пл.Кирова, д. 10 А, или в электронной форме по адресу: [excur@kizhi.karelia.ru](mailto:excur@kizhi.karelia.ru).

Заявление в электронной форме должно быть отправлено с того же адреса электронной почты, который был указан Клиентом при оформлении Заказа, не позднее срока возврата (не позднее 19.00 часов последнего дня срока подачи заявления). Временем получения заявления считается время поступления заявления на электронный адрес Музея. Музей оставляет за собой право отказать в удовлетворении заявления, поступившего позже указанного срока.

9.7. Заявления на возврат Платежа оформляются по формам приложений № 1-3 к настоящему Соглашению, исходя из причины возврата Платежа.

9.8. Возврат Платежа осуществляется за неиспользованные Билеты, входящие в Заказ.

9.9. В случае возврата Платежа в соответствии с пунктом 1 части 1 раздела 9 Соглашения, Музей осуществляет Возврат Платежа при условии подачи заявления и подтверждающих документов в Музей:

- в связи с болезнью – не позднее даты посещения, указанной в Билете;
- в связи со смертью – не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты посещения, указанной в Билете.

9.10. В случае болезни Клиент предоставляет в качестве подтверждающих документов сканы или фотографии листа нетрудоспособности, медицинской справки 095/у (для учащихся или студентов) или справки медицинского учреждения о факте обращения за медицинской помощью или об оказании медицинской помощи со штампом медицинского учреждения и подписью лечащего врача или врача-специалиста.

9.11. В случае смерти члена семьи или близкого родственника Клиент предоставляет в качестве подтверждающих документов скан или фотографию зарегистрированного медицинского свидетельства о смерти по форме №106/у-08 или свидетельства (справки) о смерти, выданного отделом записи актов гражданского состояния, при условии, что смерть наступила не более чем за 10 дней до даты Мероприятия, указанной в Билете, а также сканы или фотографии документов, подтверждающих степень родства.

9.12. Музей вправе ограничить количество Билетов, одновременно принимаемых к возврату от одного Клиента, и отказать в возврате, если:

- Клиентом не представлены документы, предусмотренные п. 9.10-9.11 Соглашения;
- Клиентом не соблюдены сроки подачи заявления, предусмотренные Соглашением;
- смерть члена семьи или близкого родственника Клиента наступила позднее дня Мероприятия, указанного в Билете, или за 10 (десять) и более дней, предшествующих дате Мероприятия;
- установлен факт систематического (более двух раз в месяц) обращения Клиента с заявлениями о Возврате Платежа.

9.13. Для осуществления возврата Платежа необходимо приложить к заявлению в письменном виде информацию о Банковской карте и информацию о реквизитах банка, в котором выдана данная Банковская карта.

9.13.1. Информация о банковской карте должна содержать:

- Номер банковской карты;
- ФИО владельца счета;
- Валюта счета;
- Данные паспорта владельца счета;
- ИНН Физического лица, владельца счета;
- Дата рождения владельца счета.

9.13.2. Реквизиты банка должны содержать:

- Наименование Банка получателя;
- Корреспондентский счет;
- БИК Банка;
- ИНН Банка;
- Расчетный счет Клиента.

9.14. Решение о возврате Платежа принимается и возврат Платежа производится отделом бухгалтерского учета и отчетности Музея в течении 10 (десяти) рабочих дней с момента поступления заявления в установленной форме с указанием всех необходимых данных и реквизитов Банковской карты. При этом, Музей не несет ответственности за увеличение сроков перечисления денежных средств, которые зависят от используемых Клиентом платежных систем, платежных сервисов и банков, и могут составлять до 30 (тридцати) рабочих дней.

9.15. Уведомление Клиента о возврате Платежа или об отказе в возврате Платежа и причинах такого отказа обеспечивается отделом бухгалтерского учета и отчетности Музея.

## 10. ИНФОРМАЦИОННАЯ ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТОВ:

10.1. По всем вопросам, претензиям и пожеланиям, связанным с осуществлением Платежа с использованием Банковской карты Клиент должен обращаться в службу поддержки Банка.

10.2. По вопросам, связанным с Заказом Билетов, Клиент должен обращаться по адресу электронной почты: [excur@kizhi.karelia.ru](mailto:excur@kizhi.karelia.ru).

## 11. ФОРС–МАЖОР:

11.1. Если иное не предусмотрено законом или договором, лицо, не исполнившее или ненадлежащим образом исполнившее обязательство при осуществлении предпринимательской деятельности, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств. К таким обстоятельствам не относятся, в частности, нарушение обязанностей со стороны контрагентов должника, отсутствие на рынке нужных для исполнения товаров, отсутствие у должника необходимых денежных средств.

11.2. В случае наступления этих обстоятельств, Сторона обязана в течение 3 (трех) календарных дней уведомить об этом другую Сторону. Документ, выданный уполномоченным государственным органом, является достаточным подтверждением наличия и продолжительности действия непреодолимой силы.

11.3. Если обстоятельства непреодолимой силы продолжают действовать более 30 (тридцати) календарных дней, то каждая из Сторон вправе отказаться от исполнения настоящего Соглашения в одностороннем порядке без предъявления требований о возмещении убытков, понесенных в связи с наступлением таких обстоятельств.

## 12. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ:

12.1. Музей обязуется не разглашать полученную от Клиента информацию. Не считается нарушением предоставление Музеем информации лицам, действующим на основании до-

говора с Музеем, для исполнения обязательств перед Клиентом. Музей предоставляет доступ к персональным данным Клиента только тем лицам, которым эта информация необходима для обеспечения функционирования Сайта и предоставления услуг Клиенту.

12.2. Обработка персональных данных Клиента осуществляется в соответствии с применимым законодательством. Музей обрабатывает персональные данные Клиента в целях предоставления Клиенту услуг, проверки, исследования и анализа таких данных и для связи с Клиентом. Музей принимает все необходимые меры для защиты персональных данных Клиента от неправомерного доступа, распространения, изменения, раскрытия или уничтожения.

12.3. При выражении согласия с условиями Соглашения Клиент даёт согласие на обработку персональных данных как с использованием средств автоматизации, так и без таковых, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, предоставленных Клиентом в связи с выполнением Соглашения, а также иных действий, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

12.4. Музей не проверяет достоверность предоставленных Клиентом персональных данных и не осуществляет контроль их актуальности, но исходит из того, что Клиент предоставляет достоверные и достаточные персональные данные по вопросам, предлагаемым в форме Регистрации, и поддерживает эту информацию в актуальном состоянии. Всю ответственность за последствия предоставления недостоверных или недействительных персональных данных несет Клиент.

12.5. Музей вправе использовать предоставленную Клиентом информацию, в том числе персональные данные, в целях обеспечения соблюдения требований применимого законодательства (в том числе в целях предупреждения и/или пресечения незаконных и/или противоправных действий Клиента). Раскрытие предоставленной Клиентом информации может быть произведено лишь в соответствии с применимым действующим законодательством по требованию суда, правоохранительных органов и в иных предусмотренных законодательством случаях.

### 13. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ:

13.1. Стороны соглашаются с тем, что Сайт является альтернативной (дополнительной) возможностью Заказа и Билетов, что не лишает Клиента возможности приобрести билеты без использования Сайта в кассе Музея в городе Петрозаводске в случаях неисправности работы Сайта, приостановки или прекращения его действия.

13.2. Музей прилагает все возможные усилия для обеспечения нормальной работоспособности Сайта. Однако Музей не гарантирует, что Сайт будет соответствовать требованиям Клиента.

13.3. Клиент использует Сайт и предоставляемую им функциональность на свой собственный риск.

13.4. Музей не несет ответственности по соглашениям, заключенным между Клиентом и третьими лицами в отношении билетов на Мероприятия Музея. Музей имеет право в любой момент в одностороннем порядке прекратить действие Сайта в целом или части его

функций без предварительного уведомления Клиента. При этом все приобретенные до этого момента через Сайт Билеты сохраняют свою силу.

13.5. Музей не несёт ответственности за временное или постоянное прекращение работы Сайта, в случае наступления форс–мажорных обстоятельств, а также аварий или сбоев в программно–технологическом обеспечении третьих лиц, которые по условиям договора обеспечивают работу Сайта, или действий (бездействий) третьих лиц, направленных на приостановку или прекращение функционирования Сайта, возможна приостановка работы Сайта без какого–либо уведомления Клиента.

13.6. Музей не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Соглашению перед Клиентом в части возмещения убытков, возникших в связи с использованием или невозможностью использования Сайта.

13.7. Музей не несет ответственности за сроки осуществления Платежей банками и иными организациями.

13.8. При любых обстоятельствах ответственность Музея перед Клиентом ограничена стоимостью приобретаемых Клиентом Билетов.

13.9. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств, если такое неисполнение явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, возникших после вступления в силу Соглашения, в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли предвидеть и предотвратить разумными мерами, в соответствии с Разделом 11 Соглашения.

13.10. Музей не несет ответственности по возникшим между Клиентом и Системой (платежной системой) и/или кредитным учреждением спорам и разногласиям по Платежам.

#### 14. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ:

14.1. Настоящий документ является исчерпывающим Соглашением между Клиентом и Музеем, определяет условия пользования Сайтом для получения информации, Заказа и покупки Билетов. В случае возникновения противоречий текст Соглашения в редакции, размещенной на Сайте, будет иметь преимущество по сравнению с любыми иными редакциями Соглашения.

14.2. В случаях, не указанных в Соглашении, отношения между Музеем и Клиентом регулируются законодательством Российской Федерации.

14.3. В случае возникновения разногласий и споров по поводу Соглашения и области его действия Музей и Клиент предпримут все возможные усилия к их разрешению путем переговоров. В случае невозможности разрешения споров путём переговоров они будут разрешаться в соответствии с законодательством Российской Федерации в судебном порядке.

14.4. Признание судом какой–либо части Соглашения недействительной или не подлежащей применению не влечет недействительности или неисполнимости иных положений Соглашения.

14.5. При согласии Клиента с текстом Соглашения и изъясления этого согласия путем нажатия клавиши «подтвердить и оплатить» стороны признают данное согласие Клиента его собственноручной подписью.

14.6. Вся текстовая информация и графические изображения, находящиеся на Сайте, являются собственностью Музея.

Приложение № 1  
к Пользовательскому соглашению

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ ПЛАТЕЖА  
ПО ИНИЦИАТИВЕ ПОСЕТИТЕЛЯ**

**В Музей-заповедник «Кижы» (г.Петрозаводск, пл.Кирова, дом 10а)**

От \_\_\_\_\_  
(указать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) посетителя  
(его представителя))

\_\_\_\_\_  
(указать наименование и номер документа, удостоверяющего  
личность, кем и когда такой документ выдан)

Адрес: \_\_\_\_\_

Электронная почта: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

**Заявление**

Прошу произвести возврат денежных средств за \_\_\_\_\_  
(указать билет (электронный билет),

в связи с отказом от посещения мероприятия по собственной инициативе.

Наименование мероприятия	
Дата, время и место проведения мероприятия	
Стоимость билета (электронного билета)	
Серия и номер билета (заказа)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета) (наличный или безналичный расчет; в кассе музея или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» музея, уполномоченного лица)	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

по телефону, указанному в настоящем заявлении;

по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;

по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным музеем, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку Музеем-заповедником «Кижь»

персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

(заполняется музеем)

Заявление принято: « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г. \_\_\_\_\_ (подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г.

Решение о возврате: \_\_\_\_\_

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ ПЛАТЕЖА В СВЯЗИ  
С БОЛЕЗНЬЮ ПОСЕТИТЕЛЯ**

**В** Музей-заповедник «Кижы» (г.Петрозаводск, пл.Кирова, дом 10а)

**От** \_\_\_\_\_  
*(указать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) посетителя  
(его представителя))*

\_\_\_\_\_  
*(указать наименование и номер документа, удостоверяющего  
личность, кем и когда такой документ выдан)*

**Адрес:** \_\_\_\_\_

**Электронная почта:** \_\_\_\_\_

**Телефон:** \_\_\_\_\_

### Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за \_\_\_\_\_  
(указать билет (электронный билет),

в связи с отказом от посещения мероприятия по причине моей болезни.

Наименование мероприятия	
Дата, время и место проведения мероприятия	
Стоимость билета (электронного билета)	
Серия и номер билета (заказа)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), (наличный или безналичный расчет; в кассе музея или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» музея, уполномоченного лица)	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им мероприятия.
- 6) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

по телефону, указанному в настоящем заявлении;

по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;

по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным музеем, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку Музеем-заповедником «Кижь»

персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

\_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (фамилия, инициалы)

*(заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)*

Заявление принято: « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_ (подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Решение о возврате: \_\_\_\_\_

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ СО СМЕРТЬЮ ЧЛЕНА СЕМЬИ  
ПОСЕТИТЕЛЯ ИЛИ ЕГО БЛИЗКОГО РОДСТВЕННОГО**

**В Музей-заповедник «Кижы» (г.Петрозаводск, пл.Кирова, дом 10а)**

**От** \_\_\_\_\_  
*(указать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) посетителя  
(его представителя))*

\_\_\_\_\_  
*(указать наименование и номер документа, удостоверяющего  
личность, кем и когда такой документ выдан)*

**Адрес:** \_\_\_\_\_

**Электронная почта:** \_\_\_\_\_

**Телефон:** \_\_\_\_\_

### Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за \_\_\_\_\_  
(указать билет (электронный билет),

в связи с отказом от посещения мероприятия по причине смерти члена моей семьи или моего близкого родственника.

Наименование мероприятия	
Дата, время и место проведения мероприятия	
Стоимость билета (электронного билета)	
Серия и номер билета (заказа)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), (наличный или безналичный расчет; в кассе музея или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» музея, уполномоченного лица)	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 6) Копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справка) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния.
- 7) Копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными или неполнородными братом или сестрой).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

по телефону, указанному в настоящем заявлении;

по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;

по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным музеем, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку Музеем-заповедником «Кижы»

персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

*(заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)*

Заявление принято: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ (подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Решение о возврате: \_\_\_\_\_